

INHOUDSOPGAVE

BLZ

DEEL A THEORIE

HOOFDSTUK	1	FACILITAIRE DIENSTVERLENING	15
	1.1.	Inleiding	15
	1.2.	Doelstellingen	15
	1.3.	Wat is facilitaire dienst?	15
	1.4.	Facilitaire afdelingen en medewerkers	19
	1.5.	Moet ik dit allemaal kunnen?	22
	1.6.	Facilitaire dienstverlening en het gastenverblijf	25
	1.7.	Begrippen	27
HOOFDSTUK	2	BEROEPSHOUDING	29
	2.1.	Inleiding	29
	2.2.	Doelstellingen	29
	2.3.	Jij bent het visitekaartje!	29
	2.4.	Kleding	32
	2.5.	Persoonlijke verzorging	34
	2.6.	Beroepshouding en regels	36
	2.7.	Gastgerichtheid en gastvriendelijkheid	40
	2.8.	Hoe hoort het eigenlijk?	50
	2.9.	Gastgerichte vragen stellen	52
	2.10.	Luisteren	57
	2.11.	Waar moet je verder aan denken?	59
	2.12.	Begrippen	60
HOOFDSTUK	3	ONDERSTEUNEN BIJ VERGADERINGEN	61
	3.1.	Inleiding	61
	3.2.	Doelstellingen	61
	3.3.	Vorbereiding vergaderingen	61
	3.4.	Meubilair	64
	3.5.	Hulpmiddelen: apparatuur en presentatiemiddelen	65
	3.6.	Catering	68
	3.7.	Draaiboek en checklist	71
	3.8.	De uitvoering van een vergadering	76
	3.9.	Werkzaamheden tijdens de verblijfsfase	82
	3.10.	Afrondende werkzaamheden	87
	3.11.	Begrippen	95

HOOFDSTUK	4	GOEDERENSTROOM	97
	4.1.	Inleiding	97
	4.2.	Doelstellingen	97
	4.3.	Diensten en goederen	97
	4.4.	Het magazijn	101
	4.5.	Goederenbeheer	108
	4.6.	Begrippen	116
HOOFDSTUK	5	SCHOONMAAKWERKZAAMHEDEN	117
	5.1.	Inleiding	117
	5.2.	Doelstellingen	117
	5.3.	Schoonmaakmethoden	117
	5.4.	Reinigen van ramen	126
	5.5.	Afval scheiden	128
	5.6.	Het schoonmaakplan	132
	5.7.	Begrippen	136
HOOFDSTUK	6	VEILIGHEID	137
	6.1.	Inleiding	137
	6.2.	Doelstellingen	137
	6.3.	Huisregels	137
	6.4.	Naleving huisregels	141
	6.5.	Signaleren van onveilige situaties	142
	6.6.	Handelen volgens procedures	145
	6.7.	Beveiligingstaken en toegangscontrole	146
	6.8.	Sleutelbeheer	151
	6.9.	Brand- en sluitrondes	154
	6.10.	Begrippen	157
HOOFDSTUK	7	FACILITAIRE KLUSSEN (ELEKTRISCH)	159
	7.1.	Inleiding	159
	7.2.	Doelstellingen	159
	7.3.	Elektriciteit	159
	7.4.	Controleren en vervangen/repareren	161
	7.5.	Plaatsen van rookmelders	171
	7.6.	Veiligheid	172
	7.7.	Begrippen	174
HOOFDSTUK	8	ADMINISTRATIEVE WERKZAAMHEDEN	175
	8.1.	Inleiding	175
	8.2.	Doelstellingen	175
	8.3.	Postverwerking	175
	8.4.	Documenten kopiëren en/of ordenen	179
	8.5.	Zakelijke e-mails en notities	183
	8.6.	Begrippen	187

HOOFDSTUK	9	DE WERKBEGROTING	189
	9.1.	Inleiding	189
	9.2.	Doelstellingen	189
	9.3.	De werkbegroting: wat is dat en hoe maak je deze?	190
	9.4.	Begrippen	193

DEEL B TOTAALOPDRACHTEN

TOTAALOPDRACHTEN HOOFDSTUK 1 FACILITAIRE DIENSTVERLENING	197
Totaalopdracht §1.3. Wat is facilitaire dienst?	198
Totaalopdracht §1.4. Facilitaire afdelingen en medewerkers	199
Totaalopdracht §1.5. Moet ik dit allemaal kunnen?	202
Totaalopdracht §1.6. Facilitaire dienstverlening en het gastenverblijf	203
 TOTAALOPDRACHTEN HOOFDSTUK 2 BEROEPSHOUDING	 205
Totaalopdracht §2.3. Jij bent het visitekaartje	206
Totaalopdracht §2.4. Kleding	207
Totaalopdracht §2.5. Persoonlijke verzorging	208
Totaalopdracht §2.6. Beroepshouding en regels	209
Totaalopdracht §2.7. Gastgerichtheid en gastvriendelijkheid	211
Totaalopdracht §2.8. Hoe hoort het eigenlijk?	212
Totaalopdracht §2.9. Gastgerichte vragen stellen	213
Totaalopdracht §2.10. Luisteren & Waar moet je verder aan denken?	214
+ §2.11.	
 TOTAALOPDRACHTEN HOOFDSTUK 3 ONDERSTEUNEN BIJ VERGADERINGEN	 215
Totaalopdracht §3.3. Voorbereiding vergaderingen	216
Totaalopdracht §3.4. Meubilair	218
Totaalopdracht §3.5. Hulpmiddelen: apparatuur en presentatiemiddelen	219
Totaalopdracht §3.6. Catering	220
Totaalopdracht §3.7. Draaiboek en checklist	221
Totaalopdracht §3.8. De uitvoering van de vergadering	222
+ §3.9.	
+ §3.10.	

TOTAALOPDRACHTEN HOOFDSTUK 4 GOEDERENSTROOM	223
Totaalopdracht §4.3. Diensten en goederen	224
Totaalopdracht §4.4. Het magazijn	225
Totaalopdracht §4.5. Goederenbeheer	226
 TOTAALOPDRACHTEN HOOFDSTUK 5 SCHOONMAAKWERKZAAMHEDEN	 227
Totaalopdracht §5.3. Schoonmaakmethoden	228
Totaalopdracht §5.4. Reinigen van ramen	230
Totaalopdracht §5.5. Afval scheiden	231
Totaalopdracht §5.6. Het schoonmaakplan	233
 TOTAALOPDRACHTEN HOOFDSTUK 6 VEILIGHEID	 235
Totaalopdracht §6.3. Huisregels & Naleving van huisregels	236
+ §6.4.	
Totaalopdracht §6.5. Signaleren van onveilige situaties	237
Totaalopdracht §6.6. Handelen volgens procedures	238
Totaalopdracht §6.7. Beveiligingstaken en toegangscontrole	239
Totaalopdracht §6.8. Sleutelbeheer	240
Totaalopdracht §6.9. Brand- en sluitrondes	241
 TOTAALOPDRACHTEN HOOFDSTUK 7 FACILITAIRE KLUSSEN (ELEKTRISCH)	 243
Totaalopdracht §7.3. Elektriciteit	244
Totaalopdracht §7.4. Controleren en vervangen/repareren	245
Totaalopdracht §7.5. Rookmelders	247
 TOTAALOPDRACHTEN HOOFDSTUK 8 ADMINISTRATIEVE WERKZAAMHEDEN	 249
Totaalopdracht §8.3. Postverwerking	250
Totaalopdracht §8.4. Documenten kopiëren en/of ordenen	250
Totaalopdracht §8.5. Zakelijke e-mails en notities	251
 TOTAALOPDRACHTEN HOOFDSTUK 9 DE WERKBEGROTING	 253
Totaalopdracht §9.3. Hoe maak je een werkbegroting?	254